

## Szakmai sikereinket segítő készségeink

Szakmai sikereink biztosításának egyik feltétele a kommunikációs szint, annak fejlettsége. A kommunikáció az a készség, amely fejleszthető, tanulható, és érdemes odafigyelni arra, ami javíthatja kommunikációs rendszerünket. A *szóbeli kommunikáció* alapja a beszéd, tehát fontos, hogy mindenki értse azt, amit szeretnénk közölni. *Mondatszerkesztésünkben* törekedünk a tömör szerkesztésre, a mondatok befejezésére, a nagy hatásszünetek kerülésére. *Szóhasználatunk* személyiségünk mutatója. Kerülni kell a szóismétlést, a „mindig” és a „sok” kifejezésének gyakori használatát, s az idegen kifejezésekkel is bölcsen kell bánni. A *hanghordozás*, a *hangsúly* a beszédstílus része. Mindenkinél van természetes hanghordozása, amely érzelmeket fejez ki. A hangsúllyal többet lehet mondani, mint a sorokkal. A legtöbb szóbeli kommunikációs zavar a hangsúly és a tartalom közti ellentétből ered. A tekintet a közvetlen emberi kommunikáció kiemelten fontos eleme, lényeges, hogy kövesse a verbális kommunikációt. Figyelni kell a beszélgetőtársunkat különösen akkor, ha kérünk valamit, ha köszönünk, vagy ha számon kérünk. A *mosollyal* többet lehet elérni, mint ezer szóval. A mosoly kapcsolódjon össze a tekintettel, de a túl sok mosoly leértékelődik. A mosoly mindig belső történet, melynek külső jele is van. A testtartással, mondatokkal is kifejezhető, megvalósítható a mondanivaló. A *testbeszédet* könnyű félreérteni. A beszéd kísérő jele lehet a *mutogatás*, amely nyomatékossá, meggyőzővé teheti a mondanivalót, bár megeshet, hogy nem a cél érdekében közöljük, így hatástalan és hátrányosan befolyásolja a kommunikációt. Nem verbális kommunikációként használjuk a *mimikát*, amely üzenet is lehet. Az arckifejezést a tekintet és a mosoly adja. A kommunikációhoz hozzátartozik az *időzítés*, mondanivalónk akkor ér célba, ha megfelelő személynek megfelelő időben és megfelelő módon juttatjuk el.

Sikereinkhez kapcsolódik az *együttműködési* készség, vagyis a másik igényeinek a figyelembevétel a közös cél megvalósításához. Lehet rövid és hosszútávon együttműködni, de ehhez összhangra van szükség. Az együttműködésben fontos a másokra irányuló figyelem, az alkalmazkodóképesség, a rugalmasság, a jó kommunikációs készség. A együttműködés azért jelentős, mert ez az érvényesülés egyik eleme, erőt, időt takarítunk meg. Az együttműködés során tanulhatunk, tapasztalatokhoz, információkhoz juthatunk, ugyanakkor élvezetes is lehet.

Szakmai sikereinkben szerepet játszik a *csapatmunka*, a team tevékenység. A sikeres csapatépítéshez hozzátartozik a közös cél ismerete, a szerepek kiosztása, a külső kommunikáció, a bizalom, a megfelelő munkakedv, az alkotóképesség és a külső kommunikáció. A csapat akkor működik jól, ha szervezett, s ehhez szükséges a jó vezető. A jó vezető olyan, mint a hadvezér, aki törődik szerepével, pontos információkat közöl, megéri a katonáit, tudja, mikor kell jutalmazni és mikor kell büntetni, s együtt vállalják a kockázatot. A szakmai munka egyik elengedhetetlen területe a *tárgyalás*, ahol figyelemmel kísérhetjük az eseményeket, befolyásolhatjuk a tárgyalás menetét. A tárgyalás alapjaiként tartjuk számon: az információszerzést, a tárgyközpontúságot (ne térrünk el a tárgytól), az egyértelműséget, az egyenlő esélyek biztosítását a párbeszédben, azoknak a buktatóknak a meglátását, amelyek gátolhatják a tárgyalás eredményességét, vagy a lezárulási technikák feltárását (figyelemelterelés, meggyőzés, fenyegetés, zsarolás, támadás, menekülés).

Ugyanakkor találkozunk szakmai munkánk során az *értekezletek* tipikus szereplőivel, ezek lehetnek az érdektelenek, a szemlélődők, a beavatottak, a destruktívak, a mártírok, lelkesedők, szónokok, az ördög ügyvédjei (őket nem lehet megnyerni), a ravasz, tapasztalt tárgyalók, s olyanok, akik ezt színlelik, mintha véletlenül lennének jelen. Épp ezért a tárgyalás vezetésekor mindig tisztában kell lenni céljainkkal, a tárgyalópartner érkeivel, módszereivel, s késznek kell lennünk a kompromisszumra.

Szakmai munkánkban feltűnnek a *stressz* helyzetek, amelyek konfliktusokat okozhatnak, megtorpanást, visszaesést okoz a személyiségfejlődésben, csökkenti a teljesítőképességet és kudarcot jelenthet. Hogyan is kezeljük a stresszt? Fogalmazzuk meg, pontosítsuk a problémákat, összegezzük a feladatainkat, a rájuk fordított időt és energiát, alakítsunk ki fontossági sorrendet, teremtsünk magunk körül nyugalmat, s tartsuk magunkat a kialakított feladattervhez. Mindig stressz helyzettel jár a döntéshozatal, a kiszolgáltatottság, a felelősség és a megméretetés. Az érdekek ütközése, a félreértések, a jellembeli összeférhetetlenségek jelen vannak a szakmai tevékenységünkben, amelyek a *konfliktus* alapvető forrásai lehetnek. A konfliktushelyzetben jelen van a feszültség, a félelem, a csalódottság, a sérelem, az az érzés: ki fog győztesen kikerülni, hogyan tovább, függök-e az ellenfelemtől, s elveszítem-e az önbizalmam, az eddigi pozícióim, emberi, erkölcsi értékeim. Mindennapi munkánkban a leggyakrabban alkalmazott konfliktuskezelési módszerek: a hatalom, a közvetlen fenyegetés, a meggyőzés, az érvelés, a megnyerés, a hízelgés, az erődemonstráció és a menekülés.

Aki sikeres szeretne lenni, meg kell tanulnia *kockázatot vállalni*. Kockázatot csak akkor érdemes vállalni, ha rólunk van szó, vagy számunkra kedves személyről. Kockáztatni csak megfontoltan, átgondoltan érdemes, s a megfontoltság alapja a mérlegelés: min veszíthetünk, min nyerhetünk? A kockázat a saját döntésünk legyen, s mindig tisztában kell lenni a tétellel.

Munkánk során valamennyien átéljük a *kudarcokat* is, melyek lehetnek ösztönzőek és gátlóak. A kudarc minden negatív jellegével együtt természetes és megkerülhetetlen jelenség az egyén életében. A kudarckezelésben lényeges: túllátni a kudarcon, megkeresni a kudarc okát, reálisan felmérni a saját felelősséget, rugalmasan elállni a számunkra kényelmetlen feladattól, a tanulságokat s új célokat, terveket megfogalmazni. Rosszul kezeljük a kudarcot, ha érzelmi síkon maradunk, ha minden felelősséget másokra hárítunk, ha túlmagyarázzuk a helyzetet, ha nem ismerjük el a kudarcot, ha nem foglalkozunk vele, s ha a sikertelenséget véglegesnek tekintjük.

A kudarcok mellett megjelenik munkánkban a *siker is*, amely a kívánt cél elérését, a tervek megvalósítását jelenti. A sikert az egyén magával szemben támasztott elvárása határozza meg. A siker hatalmas energiákat szabadít fel, mozgósít, a siker az „S” vitamin. Két jelenség van, ami tönkreteszi a sikert, az egyik, amikor bagatelizáljuk, a másik, amikor túlértékeljük. A siker fő meghatározója a kialakított értékrend.

Természetesen a szakmai érvényesüléshez fontosak a *személyiségvonások* is, ezek közül is kiemelhető: a szorgalom, a kitartás, az érelem, a bölcsesség, a megbízhatóság, a titoktartás, az alkalmazkodóképesség, a rugalmasság, a nyitottság, a segítőkészség, a jóindulat, a türelem, a higgadtság, a derűlátás, vidámság, a kreativitás.

Érdemes a fentieket átgondolni, mert segíthet bennünket szakmai sikereink megvalósításában.